

Грамотний Науковий керівник може допустити і деяку маніпуляцію по відношенню до себе з боку підлеглих, але лише якщо вона є виправданою, тобто принесе користь діяльності підприємства і буде мати прояв лише в малих, чітко контрольованих ним розмірах, з метою запобігання втрачання авторитету та контролю над підлеглими.

Ефективний Науковий керівник має розуміти, що працівник, як індивідуальність та особистість, є абсолютно рівним з ним.

Організаційний баланс може дотримуватися до тих пір, поки Науковий керівник чітко контролює взаємний вплив між собою та персоналом.

Таким чином, маніпуляція в тому контексті, в якому вона може допускатися при управлінні підприємством – це дещо середнє між партнерством та домінуванням. Вона може виконувати конструктивну роль в діловому спілкуванні на рівні міжособистісних контактів, але лише за умови наявності високих моральних якостей у Науковий керівника та завдяки його досвіду, професіоналізму та знань з психології.

1. Методи маніпулятивного впливу: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/14360106/menedzhment/metodi\\_manipulyativnogo\\_vplivu](http://pidruchniki.com/14360106/menedzhment/metodi_manipulyativnogo_vplivu)

2. Бондаренко В.В. Риторика / В.В. Бондаренко. – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2008.

## **ЗАСТОСУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ІНСТРУМЕНТІВ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ**

***Коленко В.Д.***

*Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент*

Психологія людей цілком справедливо вважається потужним ресурсом розвитку бізнесу. Психічні процеси, які відбуваються в колективі, здатні як підвищувати ефективність діяльності туристського підприємства, так і навпаки, негативно впливати на неї.

Передусім, психологічні прийоми є популярними при проведенні кадрового відбору. Вони засновані на методах тестування, діагностичного інтерв'ю, імітаційних завдань, оціночних сесій тощо. Саме вони дозволяють вирішувати такі проблеми, як:

- захист бізнесу від недобросовісних людей;
- відбір з усієї сукупності тих претендентів, які дійсно зможуть та будуть ефективно працювати саме на певному підприємстві, на певній посаді;
- об'єднання людей у групи, попередження конфліктів та ін.

При прийомі претендентів на посади доцільно складати психологічні професіограми (психологічні портрети посад). Передусім, спільно з Науковий керівником, складають перелік особистих якостей і вимог,

які є найважливішими для роботи на певній посаді (професійно важливих якостей). Після цього складається психологічний портрет посади і розробляється унікальна методика обстеження претендентів на наявність та ступінь прояву цих професійно важливих якостей.

Доцільною є співпраця Науковий керівника і психолога при психологічній оцінці персоналу та виявленні кадрового потенціалу туристського підприємства.

Оцінка ділиться на локальну і комплексну. Локальна досліджує одиничний параметр (наприклад, стресостійкість персоналу, ступінь згуртованості колективу тощо).

Комплексна оцінка передбачає дослідження відразу декількох параметрів. Результатом такої роботи є інформація у вигляді звітів і рекомендацій щодо турпідприємства в цілому, по кожному працівнику окремо [1].

Разом з психологами формують кадровий резерв підприємства, створюють робочі групи.

Психолога можна залучати для індивідуального психологічно супроводу і підтримки Науковий керівника. Такий супровід в світовій практиці має назву «коучинг». Допомога та підтримка в прийнятті та реалізації особливо складних рішень, запобігання «синдрому емоційного вигорання», подолання страху невдачі, індивідуальне консультування у процесі переговорів з партнерами, допомога у вирішенні конфліктів – це далеко не повний перелік видів індивідуальної допомоги Науковий керівнику, що входять у поняття «коучинг».

Таким чином, психолог допомагає Науковий керівнику туристського підприємства:

- отримувати більш точне та детальне уявлення про події, що відбуваються в організації;
- усвідомити джерела та природу виникнення цих явищ і процесів;
- відмовитися від непотрібних дій з їх наслідками й обернути їх на користь організації;
- вивільнити час і сили для занять більш корисними справами, ніж вирішення хронічних проблем;
- підвищити особисту ефективність та комфортність діяльності Науковий керівника.

1. Управління людськими ресурсами: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/hrm/hrm003.html>